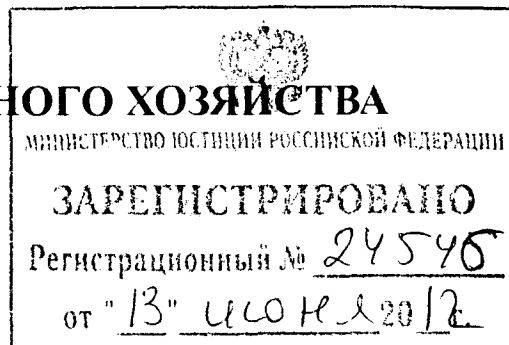




ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЛЕСНОГО ХОЗЯЙСТВА
(РОСЛЕСХОЗ)

П Р И К А З
г. МОСКВА



№ 189

14.05.2012

Об утверждении Административного регламента Федерального агентства лесного хозяйства по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Положением о Федеральном агентстве лесного хозяйства, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 736 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 40, ст. 5068; 2011, № 6, ст. 888; № 14, ст. 1935; № 41 (ч. 2), ст. 5740), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального агентства лесного хозяйства по предоставлению государственной услуги по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений обеспечить неукоснительное соблюдение Административного регламента.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Федерального агентства лесного хозяйства Ю.И. Дмитриева.

Руководитель

В.Н. Масляков



*Вопрос верна!
начальник административного отдела
и контроль управления
10.05.2012*

Тимошина

УТВЕРЖДЕН
приказом Рослесхоза
от 14.05.2012 № 189

**Административный регламент
Федерального агентства лесного хозяйства по предоставлению
государственной услуги по осуществлению приема граждан и обеспечению
своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений
граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в
установленный законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент Федерального агентства лесного хозяйства (далее – Рослесхоз) по предоставлению государственной услуги (далее - государственная услуга) по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) устанавливает сроки, последовательность административных процедур (действий) Рослесхоза, связанных с реализацией гражданами конституционного права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями центрального аппарата Рослесхоза и гражданами при рассмотрении их обращений, принятии по ним решений и подготовке ответов.

Круг заявителей

2. Государственная услуга исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Место нахождения Рослесхоза: 115184 г. Москва ул. Пятницкая 59/19.

3.2. График работы Рослесхоза:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.45.

Суббота, воскресенье, нерабочие праздничные - выходные.

3.3. Справочный телефон Рослесхоза: (495)953-37-85.

Справочный телефон отдела делопроизводства и контроля Управления делами: (499) 230-86-86, 230-85-78, 230-85-72.

3.4. Информация о месте нахождения, графике работы и справочном телефоне Рослесхоза, порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал), на официальном сайте Рослесхоза в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.rosleshoz.gov.ru) (далее - сайт Рослесхоза) и на информационном стенде или в помещении для приема граждан.

3.5. Информация о месте нахождения и графике работы Рослесхоза, порядке и ходе предоставления государственной услуги предоставляется гражданам в устной форме уполномоченными гражданскими служащими отдела делопроизводства и контроля Управления делами в установленное графиком работы Рослесхозом время:

в помещении для приема граждан;
по справочному телефону Рослесхоза (п. 3.3 Регламента).

3.6. Письменные обращения граждан:

направляются в Рослесхоз по почтовому адресу: 115184 г. Москва ул. Пятницкая 59/19; и на факс: (499) 230 85 30;

принимаются гражданским служащим Управления делами Рослесхоза (1 этаж, каб. № 104 экспедиция);

3.7. Обращения граждан в электронной форме направляются в Рослесхоз путем заполнения в установленном порядке специальной формы:

на Портале (в личном кабинете пользователя);
на сайте Рослесхоза (раздел "Обращения в Рослесхоз"):
www.rosleshoz.gov.ru.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга по осуществлению приема граждан и обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Федеральным агентством лесного хозяйства.

5.2. При предоставлении Рослесхозом государственной услуги запрещено требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Описание результата предоставления государственной услуги

6. Результат предоставления государственной услуги:

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

письменный или устный ответ гражданину по существу поставленного в обращении вопроса с учетом его ранее поступивших обращений по данному вопросу;

направление обращения гражданина в течение 7 рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

возвращение обращения гражданину в течение 7 рабочих дней со дня регистрации, если в обращении обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 рабочих дней со дня

регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты поддаются прочтению;

решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, если в нем содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с его ранее поступившими обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается, если он не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему обращение;

ответ на обращение не дается, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ.

Срок предоставления государственной услуги,
срок выдачи (направления) документов, являющихся
результатом предоставления государственной услуги

7. Срок регистрации письменных обращений в Рослесхозе - три дня с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

8. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Рослесхоза, в срок до семи рабочих дней со дня их регистрации в Рослесхозе подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

9. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных органов, копии обращений должны быть направлены в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующие органы.

10. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать календарных дней со дня регистрации обращения.

11. В случаях направления Рослесхозом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам руководитель Рослесхоза, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения письменных

обращений не более чем на тридцать календарных дней.

12. Гражданин имеет право на личном приеме передать в Рослесхоз письменное обращение, которое регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Регламентом.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

13. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (Российская газета, 1993, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 152, № 7, ст. 676; 2001, № 24, ст. 2421; 2003, № 30, ст. 3051; 2004, № 13, ст. 1110; 2005, № 42, ст. 4212; 2006, № 29, ст. 3119; 2007, № 1, ч.1, ст. 1, № 30, ст. 3745; 2009, № 1, ст. 1, ст. 2);

Федеральный закон от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 31, ст. 3215; 2006, № 6, ст. 636; 2007, № 10, ст. 1151, № 16, ст. 1828, № 49, ст. 6070; 2008, № 13, ст. 1186, № 30 (ч. 2), ст. 3616, № 52 (ч. 1), ст. 6235; 2009, № 29, ст. 3597, ст. 3624, № 48, ст. 5719, № 51, ст. 6150, ст. 6159; 2010, № 5, ст. 459, № 7, ст. 704, № 49, ст. 6413, № 51 (ч. 3), ст. 6810; 2011, № 1, ст. 31, № 27, ст. 3866, № 29, ст. 4295, № 48, ст. 6730, № 49 (ч. 5), ст. 7333, № 50, ст.7337);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. 1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, 4196, № 49, ст. 6409, № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 27, ст. 3873, № 30 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета, 1993, № 89, Собрание законодательства Российской Федерации, 1993, № 17, ст. 1781);

Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. 1), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 20; №30 (ч. 1), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 45, ст. 4738, № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. 1), ст. 3418; №30 (ч. 1), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст.771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 50, ст. 6611; № 52 (ч. 1), ст. 7004; 2011, № 15, ст. 2039, ст. 2040; № 19, ст. 2715, № 25, ст. 3533, № 49 (ч. 1), ст. 7029, № 49 (ч.5), ст. 7066, ст. 7067; 2012, № 7, ст. 784; № 11, ст. 1366; № 18 ст. 2127);

постановление Правительства Российской Федерации от 23 сентября 2010 г. № 736 «О Федеральном агентстве лесного хозяйства» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 40, ст. 5068; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935, № 41 (ч. 2), ст. 5740; 2012, № 13, ст. 1530);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное в Рослесхоз:

- на личном приеме;
- в письменном виде по почте;
- в письменном виде по факсу;
- на сайт Рослесхоза.

15. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Рослесхоз), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения и излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

16. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

17. Если государственная услуга, оказанная гражданам в территориальных органах Рослесхоза, не удовлетворяет граждан, они в письменном виде вправе обратиться в Рослесхоз;

18. При предоставлении Рослесхозом государственной услуги запрещено требовать от гражданина:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Рослесхоза, иных органов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления государственной услуги

19. Оснований для отказа в приеме обращений граждан, необходимых для предоставления Рослесхозом государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в
предоставлении государственной услуги

20. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для
предоставления государственной услуги

21. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной
платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

22. Предоставление государственной услуги в Рослесхозе осуществляется без взимания государственной пошлины или иной оплаты.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении
государственной услуги и при получении результата предоставления
государственной услуги

23. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении
государственной услуги, в том числе в электронной форме

24. Обращение заявителя, поступившее в Рослесхоз, подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента поступления.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме производится должностным лицом отдела делопроизводства и контроля Управления делами, в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении такой услуги

25. Помещение для работников Рослесхоза, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;

наличие удобной офисной мебели;

наличие телефона;

оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями.

26. Место ожидания и приема граждан должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

27. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Рослесхоза для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале и сайте Рослесхоза.

28. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Показатели доступности и качества государственной услуги

29. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Рослесхозом, при

желании, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения; осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

30. Основными требованиями взаимодействия должностных лиц Рослесхоза с заявителями при предоставлении государственных услуг граждан являются:

- достоверность предоставляемых сведений;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставления информации о процедурах;
- удобство пользования и доступная форма изложения;
- оперативность предоставления информации о процедурах.

Информирование граждан организуется следующим образом:

- публичное информирование граждан о порядке исполнения государственной услуги проводится путем размещения информации на официальном сайте Рослесхоза, на информационных стендах в Рослесхозе и на странице Рослесхоза на Официальном Интернет портале «Единый портал государственный и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru/>;

- индивидуальное информирование проводится в устной форме (лично или по телефону) или письменной (по почте или по электронной почте).

31. Лицом, ответственным за индивидуальное устное информирование, является должностное лицо Рослесхоза (далее - сотрудник Рослесхоза);

Сотрудник Рослесхоза должен дать полный и оперативный ответ на поставленные гражданами вопросы. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Рослесхоза может предложить гражданам обратиться за необходимой информацией в письменной форме, либо назначить другое, удобное для граждан, время для устного информирования.

32. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Рослесхозе осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением

либо электронной почтой в зависимости от способа обращения граждан за информацией.

Ответ на вопрос предоставляется в простой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется гражданам в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса в Рослесхозе.

33. При индивидуальном устном информировании (по телефону или лично) сотрудник Рослесхоза, должен назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратился гражданин, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

34. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Рослесхоза, дает ответ самостоятельно. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое, удобное для гражданина, время для получения информации.

На индивидуальное устное информирование (по телефону или лично) каждого гражданина сотрудник Рослесхоза выделяет не более 30 минут.

Сотрудник Рослесхоза, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов речи и эмоций.

Индивидуальное письменное информирование (по почте) осуществляется почтовым отправлением письма по адресу гражданина и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем либо уполномоченным на то лицом. Письмо направляется по почте по адресу гражданина в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации письменного обращения гражданина.

35. Индивидуальное письменное информирование (по электронной почте) осуществляется путем направления электронного письма на адрес электронной почты гражданина и должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты гражданина в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации электронного обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

36. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на сайте Рослесхоза и на страничке Рослесхоза на официальном Интернет портале «Единый портал государственный и муниципальных услуг (функций)».

37. Обеспечение возможности получения заявителями на сайте Рослесхоза и на официальном Интернет портале «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

38. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Рослесхоза и официального Интернет портале «Единый портал государственный и муниципальных услуг (функций)».

39. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Рослесхоз.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

40. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;
- направление ответа на обращение;
- организация личного приема граждан;
- проведение личного приема;
- анализ обращений граждан.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обращения граждан о предоставлении государственной услуги и иные необходимые для предоставления государственной услуги документы могут подаваться в форме электронных документов с использованием сетей связи общего пользования, в том числе:

- посредством Портала;
- посредством сайта Рослесхоза.

41. Блок-схема предоставления государственной услуги по работе с обращениями граждан в Рослесхозе приведена в приложении 1 Административного регламента.

Прием и регистрация обращений

42. Основанием для начала процедуры приема и регистрации обращения является поступление обращения в Рослесхоз.

43. Поступающие в Рослесхоз письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются экспедицией отдела делопроизводства и контроля Управления делами Рослесхоза.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Управления делами.

При приеме письменных обращений:

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается начальником Управления делами, начальником отдела делопроизводства и контроля Управления делами, сотрудником экспедиции.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй остается в экспедиции Рослесхоза.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

44. Регистрация письменных обращений граждан, Интернет-обращений поступивших в Рослесхоз, производится специалистами Управления делами Рослесхоза, в СЭД.

45. Регистрация обращений происходит в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

На каждое поступившее обращение в электронном виде заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Работники Управления делами Рослесхоза, ответственные за работу с обращениями граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Рослесхоз от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано тремя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и ставится отметка «коллективное».

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В РКК делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В РКК в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное".

По результатам регистрации указанные обращения направляются сотрудником Управления делами Рослесхоза, ответственным за работу с обращениями граждан, для сведения и использования в работе в структурное подразделение, курирующее данное направление, по существу поставленных вопросов или списываются «В дело».

На анонимные письма, поступившие по электронной почте, заявителю сообщается, что анонимные письма не принимаются. Такие письма не распечатываются, не регистрируются и удаляются из электронной почты.

Если в указанном электронном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в электронном виде в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется регистрационный штамп Рослесхоза установленного образца с указанием даты регистрации обращения в СЭД и регистрационного номера обращения.

Текст зарегистрированного обращения сканируется и в электронном виде прикрепляется к электронной РКК.

46. Интернет-обращения, направленные гражданами на сайт Рослесхоза, распечатываются на бумажном носителе и в течение рабочего дня поступают в Управление делами Рослесхоза для регистрации в установленном порядке в СЭД и в электронном виде прикрепляются к электронной РКК.

47. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Рослесхоза, его заместителям (исходя из компетенции) или в структурное подразделение Рослесхоза исходя из темы, указанной в обращении.

При этом в СЭД делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

48. Основанием для начала процедуры направления обращения на рассмотрение по подведомственности является регистрация обращения в СЭД.

49. По письменному обращению, поступившему в Рослесхоз и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

принятии к рассмотрению;

передаче на рассмотрение в структурные подразделения центрального аппарата Рослесхоза;

направлении в другие организации и учреждения;

приобщении к ранее поступившей жалобе;

сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

сообщении гражданину о прекращении переписки;

списании «В дело».

50. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Рослесхоза, в течение семи рабочих дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

51. Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Рослесхоз из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, от Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, от Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации,

Федерации, докладываются руководителю Рослесхоза или его заместителям.

52. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Рослесхоза, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

53. Все обращения, поступившие в Рослесхоз, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения, рассмотренные руководителем Рослесхоза, передаются в Управление делами Рослесхоза, ответственное за работу с обращениями граждан, для регистрации резолюции в СЭД и последующего направления обращения в соответствующее структурное подразделение Рослесхоза с одновременным направлением РКК в электронном виде.

54. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Рослесхоза, ответственным исполнителем является подразделение Рослесхоза, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

55. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

56. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству Рослесхоза.

57. При подписании ответа гражданину руководством Агентства, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.

58. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

59. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

60. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

61. Руководство Рослесхоза рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством Рослесхоза незамедлительно.

62. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Рослесхоза работник, ответственный за делопроизводство, в срок до трех дней от даты регистрации обращения в Рослесхозе возвращает его в Отдел делопроизводства и контроля Управления делами с пометкой руководителя структурного подразделения для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

63. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает трехдневный срок, структурное подразделение-исполнитель готовит окончательный ответ гражданину, на основании информации, предварительно полученной из профильного структурного подразделения Рослесхоза.

64. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другой осуществляется только через отдел делопроизводства и контроля Управления делами на основании резолюции руководителя структурного подразделения Рослесхоза либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Рослесхоза, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

65. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем руководителя в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

66. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством соответствующего структурного подразделения Рослесхоза запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих структурных подразделений Рослесхоза.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников структурных подразделений Рослесхоза принимается руководством Рослесхоза.

68. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

69. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

70. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть

удовлетворена.

71. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.

72. Лицо, подписавшее ответ и исполнитель, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

73. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

74. Ответы на обращения граждан подписывают заместители руководителя Рослесхоза, начальники структурных подразделений, их заместители.

75. Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными начальниками структурных подразделений или их заместителями, готовятся за подписью руководства Рослесхоза.

76. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и другие), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

77. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

78. Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в отдел делопроизводства и контроля Управления делами для регистрации и последующей отправки адресатам.

Ответ на обращение, в том числе поступившее в электронной форме, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

79. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в отделе делопроизводства и контроля Управления делами.

Организация личного приема граждан

80. Личный прием граждан осуществляется руководителем Рослесхоза, заместителями руководителя Рослесхоза, начальниками структурных

подразделений Рослесхоза в соответствии с графиком приема граждан.

По спорным вопросам и по жалобам на решения заместителей руководителя Рослесхоза граждан принимает лично руководитель Рослесхоза.

Организация приема посетителей заместителем руководителя Рослесхоза, осуществляется помощником или ответственным за делопроизводство у заместителя руководителя.

Организацию приема посетителей начальником структурного подразделения Рослесхоза осуществляет ответственный сотрудник в структурном подразделении.

Проведение личного приема

81. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема граждан (приложение № 2 Административного регламента).

82. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

83. Ответственные за организацию приема осуществляют подбор и представляют для доклада принимающему должностному лицу необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

Ответственные за организацию приема могут уточнять мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина.

84. При необходимости ответственные за организацию личного приема граждан вправе запрашивать от структурных подразделений Рослесхоза дополнительную информацию и справочные материалы по существу обращения.

85. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

86. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

87. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Рослесхоза, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

88. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

89. Контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема в Рослесхоз, осуществляется отделом

делопроизводства и контроля Управления делами Рослесхоза.

90. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

91. Организация работы по подготовке и оформлению документов к приему граждан возлагается на руководителей структурных подразделений Рослесхоза и обеспечивается за счет штатных единиц структурных подразделений.

Анализ обращений граждан

92. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений Рослесхоза осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения Рослесхоза.

93. Начальники структурных подразделений обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах его полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Начальники структурных подразделений организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

94. Текущий контроль за соблюдением и исполнением работниками структурных подразделений Рослесхоза требований Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, осуществляют уполномоченные должностные лица, начальники структурных подразделений Рослесхоза.

95. Текущий контроль за соблюдением структурными подразделениями порядка предоставления государственной услуги осуществляет отдел делопроизводства и контроля Управления делами Рослесхоза.

Отдел делопроизводства и контроля Управления делами Рослесхоза еженедельно направляет в структурные подразделения Рослесхоза перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в течение следующей недели.

96. По итогам прошедшего квартала структурные подразделения направляют в Управление делами Рослесхоза, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан, поступивших в Рослесхоз из Администрации Президента Российской Федерации.

Управление делами Рослесхоза, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам квартала и представляет соответствующий доклад руководителю Рослесхоза для последующего направления в Администрацию Президента Российской Федерации.

97. По итогам года структурные подразделения направляют в Управление делами Рослесхоза, ответственное за работу с обращениями граждан, доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан, поступивших в Рослесхоз.

Отдел делопроизводства и контроля Управления делами Рослесхоза на основании информационно-аналитических материалов, представленных структурными подразделениями, ежегодно подготавливает и докладывает руководителю Рослесхоза результаты рассмотрения обращений граждан, поступивших в Рослесхоз в отчетном году.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

98. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) государственных гражданских служащих (должностных лиц) Рослесхоза.

99. Целью проведения плановых и внеплановых проверок является выявление нарушений порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Рослесхоза) и внеплановыми.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для поведения проверки полноты и качества предоставления государственных услуг может быть сформирована комиссия.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц Рослесхоза за решения и действия (бездействия), принимаемые или осуществляемые ими в ходе предоставления государственной услуги

100. Начальники структурных подразделений Рослесхоза обязаны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

101. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

102. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Рослесхоза должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

103. Контроль за ходом рассмотрения обращений могут осуществлять их авторы на основании:

устной информации, полученной в отделе делопроизводства и контроля Управления делами по справочному телефону указанного отдела;

информации, полученной из Рослесхоза по запросу в письменной или электронной форме.

104. Граждане, их объединения и организации вправе также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Рослесхоза, а также его должностных лиц

105. Гражданин вправе обжаловать решение и действие (бездействие) должностного лица Рослесхоза, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке

вышестоящему должностному лицу Рослесхоза (начальнику структурного подразделения, заместителю руководителя, руководителю).

106. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностного лица Рослесхоза, принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги.

107. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Рослесхоза, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Рослесхоза, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

108. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения или действия (бездействия) должностного лица Рослесхоза является поступление в Рослесхоз жалобы гражданина, изложенной в письменной или электронной форме, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

109. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

110. Жалоба гражданина может быть направлена:

начальнику структурного подразделения Рослесхоза на решение или действие (бездействие) заместителя начальника соответствующего структурного подразделения;

заместителю руководителя на решение или действие (бездействие) начальника структурного подразделения курируемого им;

руководителю на решение или действие (бездействие) заместителя руководителя.

111. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее

регистрации в СЭД Рослесхоза, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Рослесхоза, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

112. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное в ходе предоставления государственной услуги, начальник структурного подразделения, заместитель руководителя или руководитель:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Рослесхозом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

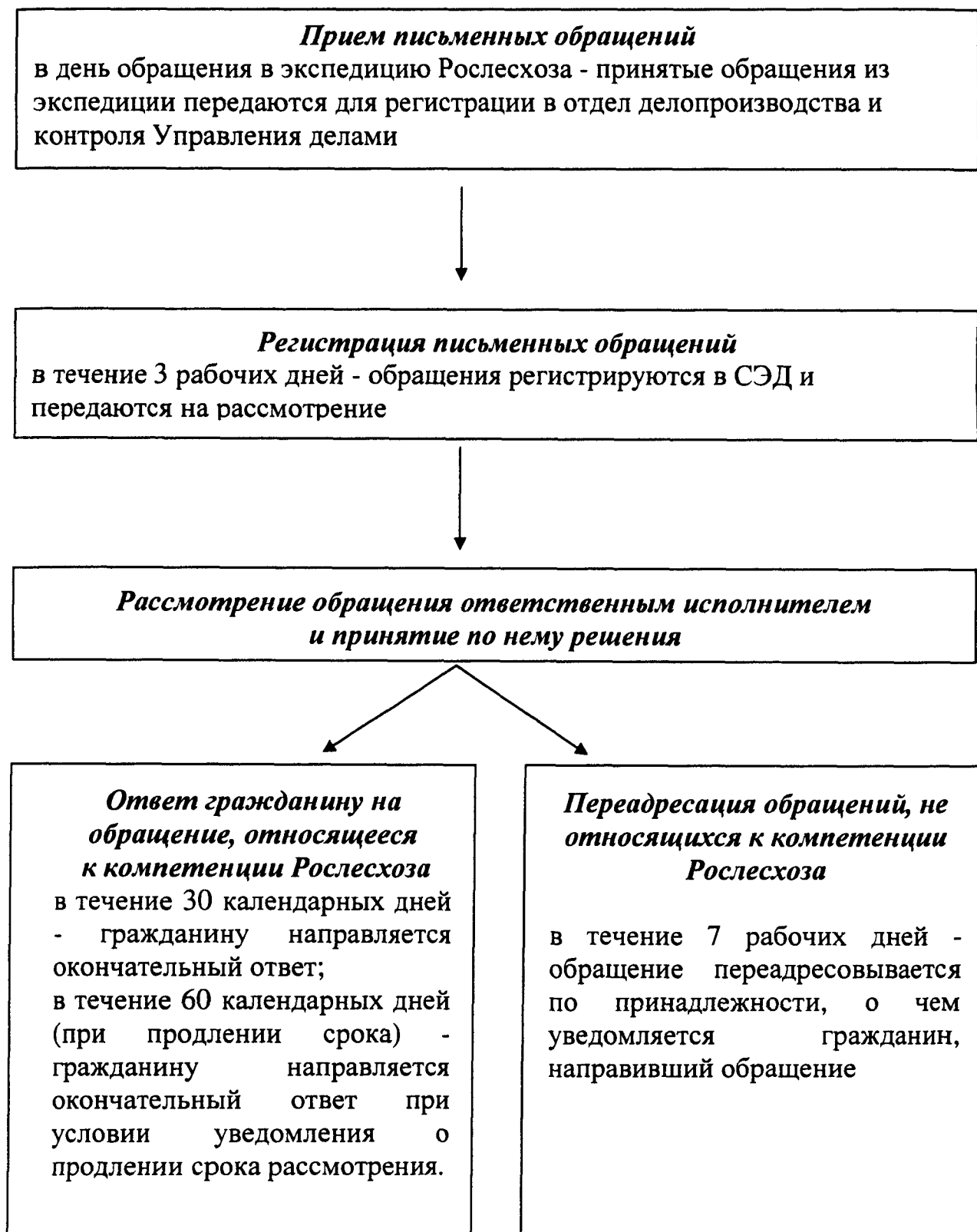
отказывает в удовлетворении жалобы.

113. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 112 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

114. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 110 Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1
к Административному регламенту,
утвержденному приказом Рослесхоза
от 14 мая 2012 г. № 189

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



Приложение № 2
к Административному регламенту,
утвержденному приказом Рослесхоза
от 14 мая 2018 г. № 189

**Образец карточки учета граждан, принятых на личном приеме
должностными лицами Рослесхоза, заполняемой в Журнале учета граждан**

«_____» _____ 20__ г.

Время _____ ч _____ мин

(Ф.И.О., должность сотрудника Рослесхоза, проводившего личный прием гражданина)

Ф.И.О. гражданина	Адрес (место проживания) гражданина, контактный телефон	Содержание устного обращения	Содержание ответа (разъяснения)	Примечание*

- В примечании делается пометка в случае если решение вопроса требует дополнительной встречи с заявителем или заявителем подготовлено письменное обращение.